

**ANALISIS PROGRAM 7 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA**



Oleh :

SRI INDRIANI IDRIS

NPM : 16.1.01.09837

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**ANALISIS PROGRAM 7 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA**



Oleh :

SRI INDRIANI IDRIS

NPM : 16.1.01.09837

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**ANALISIS PROGRAM 7 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

Oleh:

SRI INDRIANI IDRIS

NPM: 16.1.01.09837

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2020**

**ANALISIS PROGRAM 7 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

SRI INDRIANI IDRIS

NPM : 16.1.01.09837

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 29 Februari 2020

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota : 1. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

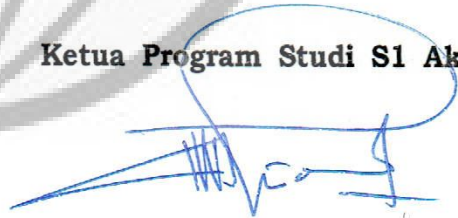
2. Dra. Yuliasuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **SRI INDRIANI IDRIS**

N.P.M : **16.1.01.09837**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS PROGRAM 7 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Dianjukan untuk diuji pada tanggal 29 Februari 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Sri Indriani Idris

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **SRI INDRIANI IDRIS**
NPM : 16.1.01.09837
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Juli 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/ Anak ke 2
Alamat Rumah : Jl. Kalimas Baru 2 Timur No 76 RT. 10/RW. 09
Kel. Perak Utara, Kec. Pabean Cantian. Surabaya-
Jawa Timur
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : **Alm. MOH. IDRIS**
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kalimas Baru 2 Timur No 76 RT. 10/RW. 09
Kel. Perak Utara, Kec. Pabean Cantian. Surabaya-
Jawa Timur
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Perak Utara I/58 Surabaya Tahun 2007
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 7 Surabaya Tahun 2010
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 8 Surabaya Tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Sri Indriani Idris

MOTTO

For Dearest Dad in Heaven, Mom and Brother.

Finally I completed my promises. Thanks for always be there.

Daripada Abu Hurairah radiallahuanhu berkata:

Rasulullah SAW bersabda: *“Barang siapa yang menyusuri jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah akan permudahkan baginya jalan untuk ke Surga”* (HR. Muslim)

Ibu adalah sekolah. Jika engkau menyiapkan generasi Ibu dengan baik, berarti engkau, menyiapkan generasi yang berkarakter mulia
(Ahmad Syauqi, Pujangga Kairo Mesir, w. 135 H.)

“Your LOVE makes me STRONG, your HATE makes me UNSTOPPABLE”
(Cristiano Ronaldo)

“Growth is painful. Change is painful. But nothing is as painful as staying stuck somewhere you don’t belong”

“I am strong and I will not give up on my dreams. Ever. I know Allah always with me and hear my dua”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah... Dengan memanjatkan puja dan puji syukur terhadap kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul **“ANALISIS PROGRAM 7 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA SURABAYA”**. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini juga tak lepas dari do'a restu, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak, moril ataupun materiil. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Almarhum Bapak Moh. Idris di Surga yang semasa hidupnya memberikan pendidikan yang terbaik dan sangat menginginkan anak-anaknya menjadi sarjana.
3. Mama tersayang (Ibu Suwarni) yang selalu meluangkan waktunya di sepertiga malam memberikan do'a, perhatian, semangat, kasih sayang yang tiada henti serta tidak lelah berjuang meskipun tanpa Bapak.

4. Mochamad Rifai Idris (Mas Pai) yang mengisi posisi bapak, memberikan yang terbaik selama kuliah, selalu memberikan semangat, motivasi selama ini dalam menyelesaikan pendidikan serta do'a yang tak pernah putus.
5. Dinda Kurniawati Idris (Nonong) yang selalu ramai dirumah dan menjadikan lebih berwarna dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
7. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
8. Ibu Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, dan memberikan arahan dan dorongan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
9. Ibu Dra. Wiwiek Srikandi, M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.
11. Mitha, Kemala, dan Anshar teman seperjuangan Farmasi yang selalu memberikan semangat, saran, dan selalu menyempatkan waktunya.

12. Bibi, Urfi, Sisi, Mega, Brigy, Tias dan Kiky yang selalu menemani dan mengisi hari-hari selama perkuliahan berlangsung hingga penyelesaian skripsi ini.

13. Seluruh teman-teman SA-4 yang telah membantu dan memberikan saran dalam penulisan skripsi dan memberikan semangat kepada penulis.

14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan pada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta membantu menunjang perkembangan ilmu dan pengetahuan di masa yang akan datang.

Surabaya, 30 Januari 2020

Sri Indriani Idris

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
 BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
 BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Pelayanan Publik	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Komponen-komponen Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Karakteristik Pelayanan.....	14
2.1.5 Standar Pelayanan Minimal	15
2.1.6 Pengertian <i>Value for Money</i>	16
2.1.7 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Rerangka Pemikiran	23
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian....	25
3.1.1 Jenis Penelitian	25
3.1.2 Objek Penelitian	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3 Satuan Kajian	27
3.4 Teknik Analisis Data	28
 BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ...	33
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Pelayanan	34

4.1.3 Struktur Organisasi	35
4.1.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	36
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Tujuan Penerapan Program 7 in 1	45
4.2.2 Analisis Implementasi Program 7 in 1	47
4.2.3 Analisis Pelaksanaan Program 7 in 1	80
 BAB 5 : PENUTUP	
5.1 Simpulan	82
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3 Saran	86
JADWAL PENELITIAN	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	Rangkuman Hasil Wawancara Program 7 in 1	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Rerangka Pemikiran	23
2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	36

LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) No. 17 Tahun 2017	92
2 Daftar Wawancara	105
3 Dokumentasi	109